

牧之原市窓口業務委託仕様書

1 委託業務名

牧之原市窓口業務委託

2 委託業務の実施期間

令和3年4月1日から令和6年3月31日まで

ただし、本委託業務の実施に当たり、受託者（以下「乙」という。）が事前に事務引継に要する期間を必要とするときは、乙は市（以下「甲」という）と協議して、その期間及び事務引継の内容について協議し、乙の経費負担により実施するものとする。

3 業務を行う場所

- (1) 牧之原市静波 447 番地 1 牧之原市役所榛原庁舎
市民生活部市民課及び税務課執務室内 ※待合ロビーを含む。
- (2) 牧之原市相良 275 番地 牧之原市役所相良庁舎
市民生活部市民課執務室内 ※待合ロビーを含む。
- (3) その他、牧之原市が指定する場所とする。

なお、本業務に従事する者の駐車場は甲が指定する場所とし、市役所敷地内の駐車場の使用は不可とする。ただし、荷物運搬や事務連絡などのための一時的な利用は、この限りでない。

4 業務実施日

業務実施日は、次の(1)から(3)以外の日とするが、あらかじめ甲と乙とが協議して変更することができるものとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に規定する休日に規定する休日
- (3) 12月29日から翌年の1月3日までの日で牧之原市の休日を定める条例（平成17年10月11日条例第2号）に定める日

5 業務時間

本業務の時間は、牧之原市の執務時間を定める規則（平成17年規則第1号）に基づき、午前8時15分から午後5時までとする。

ただし、毎週水曜日の夜間窓口の開庁日は午後7時までとし、受付準備中に市民対応が必要な場合又は窓口閉庁時間終了時点で、窓口を利用者がいる場合は、当該利用者への対応など臨機に対応すること。

また、業務の履行時間中は交替で昼休みなどの休憩を取るが、窓口業務は継続して実施すること。

なお、業務時間については、あらかじめ甲と乙とが協議して変更することができるものとする。

6 本業務に求められるサービス水準

本業務に求められるサービス水準は、市民サービス向上を目的としていることから、利用者の満足度を確保すること。

利用者の満足度はアンケートによるものとし、委託者と連携し実施すること。

(窓口業務に関する測定指標)

基本的な方針	主要事項	測定指標
市民サービスの向上を図る	利用者満足度の確保	3段階評価のうち「良い」及び「普通」の割合が80%以上

7 人員配置上の留意事項

(1) 人員の配置

① 乙は、受託業務に従事する者を適正に指揮監督するとともに、受託業務を円滑に遂行するため、統括責任者及びその職務を代理する副統括責任者を置き、「業務従事者一覧表」により責任者及び受託業務従事者全員を速やかに甲に届け出るものとする。

② 統括責任者（責任者不在の場合は副責任者）の責務は次のとおりとする。

ア 甲との連絡調整、業務報告等の提出・報告

イ 乙の業務従事者に対する作業指揮、監督、指導

ウ 窓口や電話等での苦情・トラブルの処理・報告

エ 申請フロアの管理

③ 乙は、新規に採用して業務従事者を配置する場合は、受託業務を適正かつ確実に実施することができる知識及び能力を有するための研修・養成を経た上で配置すること。

なお、乙の業務従事者等に変更が生じる場合は、甲に「受託業務従事者変更届」を提出し、常に最新の業務従事者情報を共有すること。

④ 繁忙期（3月及び4月）、休日明け等、処理件数の変動に即した人員配置をすること。

- ⑤ 適正な人員配置がされていないと甲から申し出があったときは、速やかに状況を的確に把握し是正に努めること。
- ⑥ 乙は、継続性を重視し頻繁に業務従事者を交代してはならない。
- ⑦ 榛原庁舎の市民課には、ポルトガル語による窓口事務対応ができる人員を配置すること。
- ⑧ 業務場所での服務規律は、次のとおりとする。
 - ア 業務従事者は、委託業務の履行においては、来庁者に対する接遇に細心の注意を払い、市役所に対するイメージの向上につながるよう努めること。
 - イ 乙は、委託業務の履行中、業務従事者に名札を着用させること。
 - ウ 乙は、委託業務の履行に際し、秩序及び風紀の維持に責任を負い、関係法令を遵守し、秩序ある委託業務の履行に努め、甲の信用を維持し、甲及び来庁者に迷惑を及ぼさないよう努めること。
- ⑨ 以下のいずれかの事情が発生した場合、甲は、その理由を示して乙に業務従事者の交替を求めることができるものとする。
 - ア 業務従事者が業務に必要な要件を著しく欠いている場合
 - イ 正当な理由なく作業を著しく遅延し、又は作業に着手しない場合
 - ウ 作業状況が著しく誠意を欠くと認められる場合
 - エ 就業中に業務に専念しないと認められる場合

(2) エコアクション2 1 及び交通安全等への取組

- ① 乙は、甲の環境基本方針に従いエコアクション2 1 への取り組みを事務事業の効率化につなげるよう取り組むこと。
- ② 乙は、業務従事者に交通安全教育を行い、交通法規の遵守と安全運転を指導すること。
 なお、通勤時の事故などについては、速やかに甲に報告すること。

8 個人情報の保護等について

(1) 個人情報保護と守秘義務

窓口業務の実施に当たっては、市民に関する各種個人情報を取り扱うことから、個人情報保護に加え、市職員と同様の守秘義務が課せられることに留意し、次の措置を講じること。

- ① 個人情報の適正な取扱いの方法その他受託業務の適正かつ確実な実施の方法を具体的に定めた実施要領を策定し、文書で甲に提出すること。

- ② 個人情報の適正な取扱いその他受託業務の適正かつ確実な実施のための研修計画を策定し、これに基づいて業務従事者に対して研修を実施すること。
- ③ 業務従事者は、甲の許可なくして個人情報を取り扱ってはならない。
- ④ 業務従事者は、個人情報を口外し、又は他の目的に使用してはならない。
- ⑤ 業務従事者は、個人情報を漏洩又は紛失してはならない。
- ⑥ 業務従事者は、業務期間終了後においても個人情報に関する事項を第三者に漏洩等してはならない。
- ⑦ 業務従事者は、業務場所においてデジタルカメラや携帯電話・USBメモリーその他、情報漏洩につながる可能性があるものと判断されるものは持ち込んではならない。ただし、業務遂行において情報端末等を持ち込む必要がある場合には、委託者と協議し、委託者の承認を得た場合には利用することができる。
- ⑧ 乙は、甲と「情報保護に関する誓約書」を、業務従事者と「情報の保護に関する誓約書」を取り交わすものとする。
- ⑨ 乙が上記①～⑧に従わず、甲に損害を与えた場合は、乙は、当該損害賠償等にかかる費用を負担すること。
- ⑩ 乙は、日本工業規格「JISQ15001：2006 個人情報保護マネジメントシステム－要求事項」に適合して、日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が管理するプライバシーマークの付与を受けた事業者であることとする。

9 委託業務の内容について

乙に委託する業務は「別紙」のとおりとする。

10 トラブルへの対応について

- (1) 本業務を実施するにあたり、トラブル及びイレギュラーなケースが発生したときは、乙が責任を持って対処するとともに遅滞なく甲へ報告すること。なお、甲への引き継ぎが必要なものは、業務責任者または副責任者から甲へ引き継ぐものとする。
- (2) 苦情については、現状分析と解決策を講じ、委託者へ報告すること。

11 付随業務

転入・転居等各種手続きに、虐待やDV等問題を抱えていると思われる世帯が来庁した場合、速やかに市職員に情報提供を行うこと。
不審者を発見した場合、速やかに市職員に通報すること。

12 業務履行報告

業務の履行に関する報告は次のとおりとする。

- (1) 月次報告
- (2) 年次報告
- (3) 事故報告
- (4) その他

13 引継ぎ

(1) 甲からの引継ぎ

甲は、本業務が円滑に実施されるよう、乙に対して必要な措置を講ずる。

本業務を新たに実施することとなった乙は、業務開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、甲及び前回の受託者から業務の引継ぎを受けることとする。

(2) 本委託事業終了の際に受託者の変更が生じた場合の引継ぎ

本業務に係る契約の履行期間が満了するとき又は契約が解除されたときは、甲は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、乙及び次回の受託者に対して必要な措置を講じるとともに、乙は、当該業務の開始日までに、本業務の実施に係る業務引継書（フロー、マニュアル、留意事項等）により、次回の受託者に対し、引継ぎを行うこととする。

(3) 引継ぎ内容の説明

乙は、引継ぎ内容について甲又は次回受託者から説明を求められたときは誠実にこれに応じること。

14 疑義・協議

この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じたときは、甲と乙とで協議の上、これを定めるものとする。

別紙

1 榛原庁舎窓口業務

委託する業務は次のとおりとし、業務の実施に当たり、窓口(カウンター)が無人にならないようにすること。また、業務上耐火書庫に立ち入る必要があるときは、市職員に申し出た後に立ち入ることができるものとする。また、窓口及び業務の混雑状況に応じ、円滑に業務遂行を行うために必要な体制をとること。

(1) 市民課に関すること

① 住民基本台帳に関すること

ア 住民異動届の受付(届出人の確認、届出書の記載事項確認)

イ 住民基本台帳事務入出力業務

(ア) 転入、転出、転居等の届に伴う住民の異動情報の入力及び転出証明書等の出力(住民異動に伴う国民健康保険に関する事項の入力を含む。)

(イ) 転出証明書等の交付

(ウ) 住民基本台帳法第9条第2項の通知に伴う住民の異動情報の入力及び確認用帳票の出力

(エ) 住民異動に伴う本人確認通知の発送

(オ) 住民異動届の整理

(カ) 住民基本台帳処理に伴う中長期在留者の在留カードの記載変更

※上記業務について、入力内容の最終確認は甲が行う。

ウ 住民異動に伴う関連手続きに関する案内業務及び各種資料の配付

② 戸籍に関すること

ア 附票入力業務

イ 住民基本台帳法第19条の通知に伴う附票の異動情報の入力及び確認用帳票の出力

※上記ア、イの業務について、入力内容の最終確認は甲が行う。

③ 印鑑登録に関すること

ア 印鑑登録及び廃止等の申請受付

- イ 新規登録申請に伴う登録日、印影等の情報入力
- ウ 亡失・廃止等の届出の情報入力
- エ 印鑑登録証の交付
- オ 代理申請に伴う照会書の作成・送付
- カ 異動者リストの出力
- キ 原本・補助原票等の差し替え整理
- ク 印鑑登録抹消通知書の出力及び発送

④ 証明に関すること

ア 各種証明書等の申請受付及び出力並びに交付

請求書、申請書、申請書記載事項の確認並びに必要な添付書類の確認（第三者及び代理人等からの受付ができる場合を含む。）

- (ア) 戸籍（除籍・改製原戸籍を含む。）証明書等
- (イ) 附票（除附票を含む。）証明書等
- (ウ) 住民票（除票・改製原住民票を含む。）証明書等
- (エ) 印鑑登録証明書
- (オ) 上記以外の行政証明等

※証明書の交付決定については甲が行うので、作成した証明書等は、関係書類を添えて速やかに甲に引き渡すこと。なお、証明書を交付できないときは、甲に引き継ぐものとする。

イ 住基ネット関係の証明書の申請書受付

ただし、住民基本台帳ネットワークシステム処理（以下「CS処理」という。）を除く。

ウ 個人番号カードに関すること（CS処理は除く。）

- (ア) 個人番号カード及び通知カードの追記欄への記載
- (イ) 個人番号制度各種申請書受付補助
- (ウ) 書類の点検作業及び確認

エ 自動車臨時運行許可に関すること

- (ア) 自動車臨時運行許可申請書の受付
- (イ) 自動車臨時運行許可証の作成、交付及び回収
- (ウ) 臨時運行許可番号標の貸与及び回収

(2) 環境課に関すること

- ① 犬の登録・死亡・抹消申請の受付及び愛犬手帳・鑑札・注射済証の発行
- ② 一般廃棄物の処理手数料減免申請書の受付及び確認書発行
- ③ マナー注意喚起看板（環境課）の貸出、回収

(3) 税務課に関すること

① 税証明の交付に関すること

ア 各種税証明書等の申請受付（電話による確認を含む。）

イ 各種証明書の出力並びに交付（端末機操作を含む。）

(ア) 所得に関する証明書等

(イ) 課税に関する証明書等

(ウ) 納税に関する証明書等

(エ) 法人の所在に関する証明書等

(オ) 固定資産に関する証明書及び通知書等

(カ) 上記以外の行政証明書

ウ 市税関係証明書等を郵送等により送付する場合の受付・入力・発送

エ その他、各種証明書等の交付に付随する事務

② その他の届出・申請の受付

ア 市税関係の各種届出書・申請書等に関する申請等の受付

イ 固定資産課税台帳の閲覧申請書受付

ウ 相続代表者届出書の受付

エ 口座振替登録（変更）の受付

オ 原動機付自転車及び小型特殊自動車の登録・廃車の受付（ナンバープレート等の発行及び回収を含む。）

③ 農業記録簿の販売

④ 課税情報等の入力

ア 原動機付自転車・小型特殊自動車の課税情報入力

イ 軽自動車税の課税情報の入力

ウ 固定資産税（償却資産）の課税情報の入力（10月～3月）

エ 固定資産税（家屋台帳等）のデータ化（10月～3月）

オ 口座振替登録（変更）の入力

⑤ その他課税に関する業務

ア 家屋台帳及び軽自動車税台帳等の整理

イ 償却資産申告書類の発送（10月～3月）

（4） 共通事項

① 郵便及び公用請求等に関する各種証明書の出力並びに関連業務

② 各種証明の日計・集計に関すること

③ 各種手数料の受領及び集計（コピー、地図、公図閲覧、畜犬登録、注射済証交付、農振証明、税務証明、農業記録簿を含む。）

ア 手数料等について、申請者からの受領、釣銭の引渡し、入金等管理補助

イ 納付された手数料等に関して、市が指定する様式での日報の作成

④ 申請書類の案内及び書き方の説明

⑤ 総合窓口案内

各課の業務案内

⑥ 窓口通訳オペレータ業務

ア ポルトガル語通訳等のオペレータ業務に関すること

（7） 榛原庁舎市民課及び税務課並びに国保年金課窓口での通訳

外国人住民が来庁した場合の窓口手続き及び相談等に応じるため、外国人住民と市窓口職員と通訳オペレーターによる3者間通訳を行う。

（1） 電話での通訳

電話をかけてきた場合又は外国人住民が相良庁舎市民課へ来庁し、窓口手続き及び相談等に応じるため、2地点を相互に結び、音声により、2地点3者間通話を行う。

イ 通訳業務に関して甲が指定する様式（日時、時間、対応言語、通訳内容等）での日報・月報の作成

⑦ 災害の発生、感染症の流行及びその他不測の状態が発生した場合における来庁者の安全確保並びに榛原庁舎市民課全般に対する支援

⑧ 市役所宛提出物の受領及び関係課への送付

2 相良庁舎窓口業務

委託する業務は次のとおりとし、業務の実施に当たり、窓口(カウンター)が無人にならないようにすること。また、業務上耐火書庫に立ち入る必要があるときは、市職員に申し出た後に立ち入ることができるものとする。また、窓口及び業務の混雑状況に応じ、円滑に業務遂行を行うために必要な体制をとること。

(1) 市民課に関すること

① 住民基本台帳に関すること

ア 住民異動届の受付(届出人の確認、届出書の記載事項確認)

イ 住民基本台帳事務入出力業務

(ア) 転入、転出、転居等の届に伴う住民の異動情報の入力及び転出証明書等の出力(住民異動に伴う国民健康保険等に関する事項の入力を含む。)

(イ) 転出証明書等の交付

(ウ) 住民異動に伴う本人確認通知の発送

(エ) 住民異動届の整理

(オ) 住民基本台帳処理に伴う中長期在留者の在留カードの記載変更

※上記業務について、入力内容の最終確認は甲が行う。

ウ 住民異動に伴う関連手続きに関する案内業務及び各種資料の配付

② 戸籍に関すること

附票入力業務

※上記の業務について、入力内容の最終確認は甲が行う。

③ 印鑑登録に関すること

ア 印鑑登録及び廃止等の申請受付

イ 新規登録申請に伴う登録日、印影等の情報入力

ウ 亡失・廃止等の届出の情報入力

エ 印鑑登録証の交付

オ 代理申請に伴う照会書の作成・送付

カ 異動者リストの出力

- キ 原本・補助原票等の差し替え整理
- ク 印鑑登録抹消通知書の出力及び発送

④ 証明に関すること

ア 各種証明書等の申請受付及び出力並びに交付

請求書、申請書、申請書記載事項の確認並びに必要な添付書類の確認（第三者及び代理人等からの受付ができる場合を含む。）

- (ア) 戸籍（除籍・改製原戸籍を含む。）証明書等
- (イ) 附票（除附票を含む。）証明書等
- (ウ) 住民票（除票・改製原住民票を含む。）証明書等
- (エ) 印鑑登録証明書
- (オ) 上記以外の行政証明等

※証明書の交付決定については甲が行うので、作成した証明書等は、関係書類を添えて速やかに甲に引き渡すこと。なお、証明書を交付できないときは、甲に引き継ぐものとする。

イ 住基ネット関係の証明書の申請書受付

ただし、住民基本台帳ネットワークシステム処理（以下「CS処理」という）を除く。

ウ 個人番号カードに関すること（CS処理は除く。）

- (ア) 個人番号カード及び通知カードの追記欄への記載
- (イ) 個人番号制度各種申請書受付補助
- (ウ) 書類の点検作業及び確認

エ 自動車臨時運行許可に関すること

- (ア) 自動車臨時運行許可申請書の受付
- (イ) 自動車臨時運行許可証の作成、交付及び回収
- (ウ) 臨時運行許可番号標の貸与及び回収

オ 旅券事務業務

- (ア) 一般旅券の申請の受付、交付
申請者及び申請書記載事項の確認並びに必要な添付書類の確認（代理人等からの受付ができる場合を含む。）
- (イ) 一般旅券の記載事項変更
- (ウ) 一般旅券の査証欄の増補

(エ) 旅券事務に必要な書類及び統計

(オ) 上記に係る県への照会

※業務の詳細については、「静岡県旅券事務初心者マニュアル」に基づき処理する。

(2) 環境課に関すること（毎週水曜日の夜間窓口開庁日午後5時から午後7時までの開庁時間に限る。）

犬の登録・死亡・抹消申請の受付及び愛犬手帳・鑑札・注射済証の発行

(3) 税務課に関すること

① 税証明の交付に関すること

ア 各種証明書等の申請受付（電話による確認を含む。）

イ 各種証明書の出力並びに交付（端末機操作を含む。）

(ア) 所得に関する証明書等

(イ) 課税に関する証明書等

(ウ) 納税に関する証明書等

(エ) 法人の所在に関する証明書等

(オ) 固定資産に関する証明書及び通知書等

(カ) 上記以外の行政証明書

② その他の届出・申請の受付

ア 市税関係の各種届出書・申請書等に関する申請等の受付

イ 固定資産課税台帳の閲覧申請書受付

ウ 相続代表者届出書の受付

エ 口座振替登録（変更）の受付

オ 原動機付自転車及び小型特殊自動車の登録・廃車の受付（ナンバープレート等の発行及び回収を含む。）

③ 農業記録簿の販売

④ 課税情報等の入力

原動機付自転車・小型特殊自動車の課税情報入力

(4) 共通事項

① 各種証明の日計・集計に関すること

- ② 各種手数料の受領及び集計（コピー、地図、公図閲覧、畜犬登録、注射済証交付、農振証明、税務証明、農業記録簿を含む。）
 - ア 手数料等について、申請者からの受領、釣銭の引渡し、入金等管理補助
 - イ 納付された手数料等に関して、市が指定する様式での日報の作成
- ③ 申請書類の案内及び書き方の説明
- ④ 総合窓口案内
 - 各課の業務案内
- ⑤ 災害の発生、感染症の流行及びその他不測の状態が発生した場合における来庁者の安全確保並びに相良庁舎市民課全般に対する支援
- ⑥ 市役所宛提出物の受領及び関係課への送付

窓口業務一覧表

担当課	業務内容	榛原庁舎	相良庁舎
市民課	① 住民基本台帳に関すること	○	○
	ア 住民異動届の受付	○	○
	イ 住民基本台帳事務入出力業務	○	○
	(7) 転入、転出、転居等の届に伴う住民の異動情報の入力及び転出証明書等の出力	○	○
	(イ) 転出証明書等の交付	○	○
	(7) 住民基本台帳法第9条第2項の通知に伴う住民の異動情報の入力及び確認用帳票の出力	○	
	(エ) 住民異動に伴う本人確認通知の発送	○	○
	(オ) 住民異動届の整理	○	○
	(カ) 住民基本台帳処理に伴う中長期在留者の在留カードの記載変更	○	○
	ウ 住民異動に伴う関連手続きに関する案内業務及び各種資料の配付	○	○
	② 戸籍に関すること	○	○
	ア 附票入力業務	○	○
	イ 住民基本台帳法第19条の通知に伴う附票の異動情報の入力及び確認用帳票の出力	○	
	③ 印鑑登録に関すること	○	○
	ア 印鑑登録及び廃止等の申請受付	○	○
	イ 新規登録申請に伴う登録日、印影等の情報入力	○	○

市民課	ウ 亡失・廃止等の届出の情報入力	○	○
	エ 印鑑登録証の交付	○	○
	オ 代理申請に伴う照会書の作成・送付	○	○
	カ 異動者リストの出力	○	○
	キ 原本・補助原票等の差し替え整理	○	○
	ク 印鑑登録抹消通知書の出力及び発送	○	○
	④ 証明に関すること	○	○
	ア 各種証明書等の申請受付及び出力並びに交付	○	○
	(ア) 戸籍（除籍・改製原戸籍を含む。）証明書等	○	○
	(イ) 附票（除附票を含む。）証明書等	○	○
	(ウ) 住民票（除票・改製原住民票を含む。）証明書等	○	○
	(エ) 印鑑登録証明書	○	○
	(オ) 上記以外の行政証明等	○	○
	イ 住基ネット関係の証明書の申請書受付	○	○
	ウ 個人番号カードに関すること（CS 処理は除く。）	○	○
	(ア) 個人番号カード及び通知カードの追記欄への記載	○	○
	(イ) 個人番号制度各種申請書受付補助	○	○
	(ウ) 書類の点検作業及び確認	○	○

市民課	エ 自動車臨時運行許可に関すること	○	○
	(ア) 自動車臨時運行許可申請書の受付	○	○
	(イ) 自動車臨時運行許可証の作成、交付及び回収	○	○
	(ウ) 臨時運行許可番号標の貸与及び回収	○	○
	オ 旅券事務業務		○
	(ア) 一般旅券の申請の受付、交付		○
	(イ) 一般旅券の記載事項変更		○
	(ウ) 一般旅券の査証欄の増補		○
	(エ) 旅券事務に必要な書類及び統計		○
	(オ) 上記に係る県への照会		○
環境課	① 犬の登録・死亡・抹消申請の受付及び愛犬手帳・鑑札・注射済証の発行	○	○
	② 一般廃棄物の処理手数料減免申請書の受付及び確認書発行	○	
	③ マナー注意喚起看板（環境課）の貸出、回収	○	
税務課	① 税証明の交付に関すること	○	○
	ア 各種税証明書等の申請受付（電話による確認を含む。）	○	○
	イ 各種証明書の出力並びに交付（端末機操作を含む。）	○	○
	(ア) 所得に関する証明書等	○	○
	(イ) 課税に関する証明書等	○	○

税務課	(ウ) 納税に関する証明書等	○	○
	(エ) 法人の所在に関する証明書等	○	○
	(オ) 固定資産に関する証明書及び通知書等	○	○
	(カ) 上記以外の行政証明書	○	○
	ウ 市税関係証明書等を郵送等により送付する場合の受付・入力・発送	○	
	エ その他、各種証明書等の交付に付随する事務	○	
	② その他の届出・申請の受付	○	○
	ア 市税関係の各種届出書・申請書等に関する申請等の受付	○	○
	イ 固定資産課税台帳の閲覧申請書受付	○	○
	ウ 相続代表者届出書の受付	○	○
	エ 口座振替登録（変更）の受付	○	○
	オ 原動機付自転車及び小型特殊自動車の登録・廃車の受付（ナンバープレート等の発行及び回収を含む。）	○	○
	③ 農業記録簿の販売	○	○
	④ 課税情報等の入力	○	○
	ア 原動機付自転車・小型特殊自動車の課税情報入力	○	○
	イ 軽自動車税の課税情報の入力	○	
	ウ 固定資産税（償却資産）の課税情報の入力	○	
	エ 固定資産税（家屋台帳等）のデータ化	○	

	オ 口座振替登録（変更）の入力	○	
	⑤ その他課税に関する業務	○	
	ア 家屋台帳及び軽自動車税台帳等の整理	○	
	イ 償却資産申告書類の発送	○	
共 通	① 郵便及び公用請求等に関する各種証明書の出力並びに関連業務	○	
	② 各種証明の日計・集計に関すること	○	○
	③ 各種手数料の受領及び集計	○	○
	ア 手数料等について、申請者からの受領、釣銭の引渡し、入金等管理補助	○	○
	イ 納付された手数料等に関して、市が指定する様式での日報の作成	○	○
	④ 申請書類の案内及び書き方の説明	○	○
	⑤ 総合窓口案内	○	○
	各課の業務案内	○	○
	⑥ 窓口通訳オペレータ業務	○	
	ア ポルトガル語通訳等のオペレータ業務に関すること	○	
	(ア) 榛原庁舎市民課及び税務課並びに国保年金課窓口での通訳	○	
	(イ) 電話での通訳	○	
	イ 通訳業務に関して甲が指定する様式での日報・月報の作成	○	
	⑦ 災害の発生、感染症の流行及びその他不測の状態が発生した場合における来庁者の安全確保並びに市民課全般に対する支援	○	○

	⑧ 市役所宛提出物の受領及び関係課への送付	○	○
--	-----------------------	---	---